

Odgovori agencije na pripombe zainteresirane javnosti na predlog novega Splošnega akta o kakovosti storitev komunikacij v sili

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) je dne 11. 5. 2023 na svoji spletni strani zainteresirano javnost povabila k posredovanju predlogov in pripomb na predlog Splošnega akta o o kakovosti storitev komunikacij v sili (v nadaljevanju: obravnavani Splošni akt).

Rok za posredovanje predlogov in pripomb je bil do vključno 12. 6. 2023. Do navedenega roka je agencija prejela predloge in pripombe s strani Sekcije operaterjev elektronskih komunikacij pri Gospodarski zbornici (v nadaljevanju SOEK), družbe Telekom Slovenije d.d. (v nadaljevanju Telekom Slovenije) in prošnjo za pojasnilo s strani družbe A1 Slovenija d.d.

V nadaljevanju je agencija pripravila povzetek prejetih predlogov in pripomb ter odgovore nanje.

Družba A1 Slovenija d.d. je želela, da ji agencija predstavi predvideni okvirni model vprašalnika za poročanje podatkov o kakovosti komunikacije v sili, da razjasni katere podatke bo dejansko morala poročati.

Agencija kot okvirni model vprašalnika prilaga tabelo v Prilogi A.

SOEK uvodoma izjavlja, da so operaterji nekatere obveznosti iz 200. člena ZEKom-2 že izvedli neposredno po sprejemu ZEKom-2, na primer prilagoditve vezane na 116 000, objava podatkov na spletni strani, itd.

2. člen obravnavanega Splošnega akta

Telekom Slovenije predlaga, da se 4. točka prvega odstavka 2. člena obravnavanega Splošnega akta glasi: »Dostop do centra 112, centra 113 ali centra 116 000 je komunikacijska povezava s pripadajočimi zmogljivostmi od dostopovnega vozlišča, ki omogoča povezavo z jedrnim omrežjem do omrežne priključne točke centra 112, centra 113 ali centra 116 000, ki glede na naravo klica in lokacijo kličočega sprejema komunikacijo.« Tako se po mnenju Telekoma Slovenije pojem »dostop do centrov komunikacije v sili« nanaša zgolj na prenosno pot od njegovega jedrnega omrežja do priključne točke centra za sprejem komunikacij v sili.

Agencija odgovarja, da se je pri definicijah v splošnem aktu potrebno nasloniti na okvir, ki ga določa zakon (ZEKom-2). Prvi odstavek 200. člena zakona pravi: »Izvajalec javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev na podlagi številke, ki omogoča opravljanje notranjih klicev na številko ali številke iz načrta oštevilčenja iz 98. člena tega zakona ali mednarodnega načrta oštevilčenja, mora zagotoviti, da imajo končni uporabniki teh storitev vključno z uporabniki javnih telefonskih govornic brezplačno in brez uporabe plačilnih sredstev možnost dostopa do interventnih storitev na številkah

za komunikacije v sili prek komunikacije v sili na najprimernejši center za sprejem komunikacije v sili.« Agencija zapisano razume, da je storitev komunikacije v sili sicer namenjena končnim uporabnikom kateregakoli operaterja, poteka pa od prejema klicane številke za klic v sili na operaterjevi strani omrežne priključne točke kličočega uporabnika do omrežne priključne točke centra za sprejem klica v sili. Agencija tako besedila ne bo spremenila.

3. člen obravnavanega Splošnega akta

Telekom Slovenije predlaga, da se besedilo tretjega odstavka 3. člena spremeni tako, da se na koncu trenutnega besedila pika nadomesti z vejico in se doda: »kot je to tehnično mogoče.«.

Pri obrazložitvi se Telekom Slovenije sklicuje na besedilo 200. člena ZEKom-2, ki določa obveznost izvajalca zagotavljati komunikacijo v sili za uporabnike invalide na način in v obsegu, kot je to tehnično mogoče. Ob tem pojasnjuje, da je izvajanje obveznosti iz tretjega odstavka 3. člena splošnega akta odvisno od pričetka uporabe PEMEA sistema, ki bo zagotovil dostop do komunikacije v sili uporabnikom invalidom. To aplikacijo naj bi operaterji predložili na mobilne telefone. Delovanje aplikacije pa je v domeni URSZR. Glede na navedeno in zaradi usklajenosti podzakonskih aktov z ZEKom-2 Telekom Slovenije predlaga, da se tudi v splošni akt doda pogoj tehnične zmožnosti zagotavljanja obveznosti.

Agencija odgovarja, da besedilo 200. člena ZEKom-2 določa, da mora operater pri komunikaciji v sili omogočiti enakopravnost uporabnikov invalidov z ostalimi uporabniki, kot je to tehnično mogoče, pri čemer sam dokazuje tehnično nezmožnost. Obravnavani Splošni akt ne ureja vršnih storitev (OTT), med katere sodi tudi PEMEA. Zato izvajanje tretjega odstavka 3. člena ni mogoče pogojevati s pričetkom uporabe PEMEA sistema. Operaterji morajo enakopravnost uporabnikov invalidov pri uporabi storitev v sili zagotoviti v okviru osnovnih storitev, ter s ponudbo ustrezne terminalne opreme, ki omogoča namestitvev željenih vršnih storitev. Agencija zato tretjega odstavka 3. člena ne bo spremenila.

4. člen obravnavanega Splošnega akta

SOEK predlaga, da se v prvi odstavek 4. člena vstavi besedilo »v skladu s svojimi tehničnimi možnostmi«, tako da se glasi:

»Operater za namene ocenjevanja kakovosti storitev komunikacij v sili v skladu s svojimi tehničnimi možnostmi meri najmanj naslednje parametre kakovosti za čas preteklega leta:«

Agencija odgovarja, da naštetni nabor parametrov zajema osnovne statistične podatke ponudnika storitve, ki jih slednji spremlja v okviru nadzora nad delovanjem omrežja. Agencija tako ne bo spremenila uvodnega stavka prvega odstavka 4. člena.

Telekom Slovenije predlaga, da se besedilo 1. točke prvega odstavka 4. člena »Razpoložljivost dostopa do storitev komunikacije v sili« zamenja z »Razpoložljivost storitev komunikacije v sili«.

Nadalje Telekom Slovenije predlaga brisanje zadnjega stavka: »Podatek o razpoložljivosti mora biti prikazan ločeno za vsak posamezni regionalni center.«

V obrazložitvi te zahteve Telekom Slovenije navaja, da se razpoložljivost storitve izračuna kot razpoložljivost storitve za končne uporabnike, zato je ni možno izračunati ločeno za vsak posamezni regionalni center.

Agencija odgovarja, da se strinja s pripombo Telekoma Slovenije, da se besedilo »razpoložljivost dostopa do storitev komunikacije v sili« zamenja z »razpoložljivost storitev komunikacije v sili«. Zaradi poenotenja izrazoslovja je agencija enak popravek izvedla tudi v 2. odstavku istega člena.

Glede stališča Telekoma Slovenije, da razpoložljivosti storitve za posamezne centre za obveščanje ni mogoče izračunati, agencija odgovarja, da je za spremljanje širše slike razpoložljivosti storitve pomemben vpogled v razpoložljivost posameznih centrov.

Agencija še pojasnjuje, da bodo slovenski centri 112, 113 in 116 000 posodobili dostopovno tehnologijo, s čimer se bodo poenotili z digitalno platformo delovanja celotnega omrežja, kar bo olajšalo tudi zbiranje in obdelavo podatkov o razpoložljivosti posameznih centrov.

Agencija tako zadnjega stavka v 1. točki prvega odstavka 4. člena »Podatek o razpoložljivosti mora biti prikazan ločeno za vsak posamezni regionalni center.« ne bo zbrisala.

Telekom Slovenije predlaga, da se v zadnjem stavku besedila 8. točke prvega odstavka 4. člena maksimalni čas sporočanja informacije o lokaciji kličočega podaljša z 10 na 25 sekund.

V obrazložitvi te zahteve Telekom Slovenije navaja, da se po trenutno veljavnem pravilniku čas sporočanja meri za 80% klicev in ne sme biti daljši od 20 s, pri čemer navaja ugotovitve iz prakse, da so dejanski izmerjeni časi precej daljši. Nato pojasni še, da je čas sporočanja zelo odvisen od delovanja aplikacije za prikaz lokacije, na katero pa operaterji nimajo vpliva. Zato Telekom Slovenije predlaga, da se predpiše daljši čas, in sicer 25s (za 95% klicev).

Podredno predlaga, da ta parameter ostane nespremenjen, in sicer da čas za 80% klicev ne sme biti daljši od 20s.

Agencija po posvetovanju z ostalimi deležniki in ob pregledu preteklih poročil o kakovosti glede na trenutno veljavni Pravilnik ugotavlja, da so bili s strani operaterjev poročani časi dostave informacije o lokaciji precej različni, in sicer pod 5 sekund, med 10 in 15 sekund pa tudi preko 70 sekund. Zato se agencija deloma strinja s predlogom Telekoma Slovenije o podaljšanju predlaganega časovnega okvira, in sicer, da je še sprejemljiv čas prejema informacije o lokaciji največ 25 sekund v 90% klicev in bo v tem smislu tudi spremenila obravnavani splošni akt.

Telekom Slovenije predlaga, da se 9. točka prvega odstavka 4. člena spremeni tako, da se glasi:

»Delež neuspešnih prenosov informacij o lokaciji kličočega na številko 112, številko 113 in številko 116 000: naveden delež neuspešnih prenosov ne sme biti večji od 5 % .«, za nadaljevanje odstavka pa Telekom Slovenije predlaga, naj se črta.

Kot obrazložitev Telekom Slovenije navede, da nima informacije o tem, ali so v centrih prejeli informacijo o lokaciji v neprepoznavni ali neveljavni obliki ali v nasprotju z določbami glede natančnosti lokacije. Telekom Slovenije pa ima informacijo o neuspešnosti prenosa informacije in o deležu neuspešnih prenosov. Poleg tega Telekom Slovenije navaja še, da se za številko 112 v mobilnem omrežju lokacija sporoča na dva načina, zato je število sporočenih lokacij več kot 100% glede na število klicev.

Agencija odgovarja, da v kolikor operater ne prejme povratne informacije o pravilnosti poslane lokacije (nepravilna oblika, format, prepoznavnost, natančnost), deleža nepravilno poslanih lokacij ne more izračunati. Zato bo agencija spremenila 9. točko prvega odstavka 4. člena tako, da se bo glasila:

»Delež neuspešnih prenosov informacij o lokaciji kličočega na številko 112, številko 113 in številko 116 000: delež neuspešnih prenosov ne sme biti večji od 5 % in se izračuna kot kvocient števila klicev na navedene številke, pri katerih centri za sprejem komunikacij v sili niso prejeli informacije o lokaciji kličočega in vseh vzpostavljenih klicev na centre za sprejem komunikacij v sili.«

Pravilnost prejetih informacij o lokaciji po potrebi obravnavajo ustrezne službe in operaterji neposredno.

5. člen obravnavanega Splošnega akta

Telekom Slovenije predlaga, da se tretji odstavek 5. člena Splošnega akta v celoti črta, kar obrazloži s tem, da je potencialno lahko vsak uporabnik storitve VoWifi nomadski uporabnik in v kolikor bi vse te uporabnike pri komunikaciji v sili označili za nomadske, bi vnašali zmedo. Nadalje zatrjuje, da je ta podatek, poleg tega, da ni predviden v ZEKom-2, tudi nepotreben. Dodaja tudi, da v implementiranih rešitvah za sprejem lokacijskih podatkov na strani organov, ki sprejemajo komunikacije v sili, ni zahteve po posredovanju podatka o nomadskih uporabnikih.

Agencija odgovarja, da bo sledila predlogu Telekoma Slovenije in bo tretji odstavek 5. člena ter 5. točko prvega odstavka 7. člena črtala.

Telekom Slovenije nadalje predlaga, da se peti odstavek 5. člena Splošnega akta spremeni tako, da se glasi:

»Informacija o lokaciji kličočega z mobilnih naprav ne sme obsegati večjega območja, kot je območje pokrivanja geografsko sklenjenega območja, ki je opredeljeno s poligonom pokrivanja sektorske antene, preko katere je bil sprožen klic na številko 112, klic na številko 113 oziroma klic na 116 000. Zaradi zagotavljanja čim bolj natančne lokacije kličočega, operater zagotovi centru 112 tudi lokacijo kličočega, pridobljeno iz mobilnih naprav (GPS koordinate). Operater posreduje pridobljene podatke brezplačno in v obsegu, kot je tehnično mogoče.« Iz besedila tako Telekom Slovenije predlaga črtanje centrov 113 in 116 000 glede pridobivanja GPS koordinat iz mobilnih naprav. Svoj predlog Telekom Slovenije utemeljuje s tem, da ni možno implementirati AML tehnologije za klice na številki 113 in 116000, na kar so že opozorili pristojno ministrstvo in AKOS (Dopis ZIT z dne 17.11.2022).

Agencija odgovarja, da ji je znano dejstvo, da AML na številki 113 in 116 000 trenutno ne deluje. Iz tega razloga besedilo vsebuje olajšavo, da »Operater posreduje pridobljene podatke v obsegu, kot je tehnično mogoče.« Če komunikacija preko AML tehnologije s številkami 113 in 116 000 tehnično ni mogoča, operater sporoči najbolj natančno možno lokacijo preko druge, delujoče tehnologije. Poleg tega se Ministrstvo za notranje zadeve dogovarja glede implementacije storitve AML, tako da bo pridobivanje lokacije iz mobilnih naprav možno tudi na številkah 113 in 116 000. Agencija predloga Telekoma Slovenije ne bo upoštevala.

7. člen obravnavanega Splošnega akta

SOEK želi pojasnilo zakaj bi operater moral zbirati podatke o načinu proženja eKlica, saj misli da zaradi tehničnih omejitev omrežij tega podatka ne bo mogoče pridobiti. SOEK predlaga, da se k obema točkama doda, da operater posreduje podatek, če z njim razpolaga, sicer posreduje le podatek o skupnem številu vseh eKlicev pod novo točko 10. Ob tem bi vnesel nov drugi odstavek, ki bi se glasil: »(2) Operater poroča podatka, ki sta opredeljena v točkah 8. in 9. prejšnjega odstavka, če z njima razpolaga, sicer posreduje le podatek o skupnem številu vseh vzpostavljenih eKlicev iz vozil na številko 112.«

Agencija se strinja s pripombo SOEK in bo v končni verziji obravnavanega Splošnega akta to upoštevala na način, da bo črtala 9. točko prvega odstavka 7. člena, 8. točko istega odstavka pa bo preoblikovala v: »število vseh vzpostavljenih eKlicev iz vozil na številko 112, predstavljeno ločeno kot samodejni klici in kot ročno vzpostavljeni klici, če je pri operaterju ločeno beleženje tehnično mogoče«.

Telekom Slovenije predlaga, da se iz prvega odstavka 7. člena predlaganega Splošnega akta izvzame besedno zvezo »ločeno za vsak center«. Telekom Slovenije to obrazloži s tem, da merjenje parametrov po posameznih centrih ni možno. Pri tem opozori še, da naj bi ta splošni akt določal kakovost storitve komunikacije v sili in ne delovanja posameznih centrov.

V nadaljevanju Telekom Slovenije še opozori na tipkarsko napako v besedilu prvega odstavka 7. člena, ki navaja točke od 1 do 13, pri čemer je v prvem odstavku 4. člena navedenih le 9 točk.

Agencija odgovarja, da mora obravnavani splošni akt v skladu z enajstim odstavkom 200. člena ZEKom-2 res predpisati kakovost storitve za enotno evropsko telefonsko številko, a v istem odstavku določa med drugim tudi, da mora obravnavani splošni akt zlasti določiti tudi metode merjenja parametrov kakovosti. V predlogu obravnavanega splošnega akta je agencija za merjenje kakovosti storitve določila, da se bo ta merila preko statistik po posameznih centrih, ker podrobnejša informacija omogoča boljšo ciljno usmerjenost ukrepov za izboljšanje kakovosti delovanja.

Agencija pojasnjuje, da trend v Evropski uniji nalaga centrom za komunikacije v sili prehod na tehnologijo naslednje generacije, kar bo omogočilo integracijo storitev v sili z multimedijskimi storitvami. Tako bodo tudi slovenski centri 112, 113 in 116 000 posodobili dostopovno tehnologijo, s čimer bodo poenotili digitalno platformo delovanja, to pa bo omogočilo tudi zbiranje in obdelavo podatkov vseh centrov s poenotenimi postopki.

Zaradi obeh naštetih argumentov agencija besedne zveze »ločeno za vsak center« v 7. členu ne bo izvzela.

Agencija je tudi popravila tipkarsko napako, na katero je opozoril Telekom Slovenije.

9. člen obravnavanega Splošnega akta

SOEK se ne strinja z navedbo v 9. členu, po kateri bo obravnavani Splošni akt stopil v veljavo 30. dan po objavi v Uradnem listu. To pojasnjuje z dejstvom, da bo tako začel veljati v času dopustov, ko imajo okrnjene strokovne ekipe. Poleg tega naj bi morali vzpostaviti dve različni metodi za spremljanje parametrov in oddati dve poročili v januarju 2024. Ob tem opozarjajo, da nekateri operaterji zagotavljajo storitve komunikacij v sili preko Telekoma Slovenije. Sklenitev dogovora je odvisna od ponudbe slednjega, kar po njihovem pomeni, da je 30 dnevni vacatio legis prekratko obdobje.

SOEK opozori tudi na novo obveznost (3. člen 3. odstavek), ki bo terjala prilagoditev verjetno pri vseh operaterjih – najmanj v zagotovitvi ustreznih navodil prodajnim mestom kako terminalska oprema v ponudbi omogoča enakovreden dostop do komunikacij v sili.

Zaradi navedenih razlogov SOEK predlaga, da splošni akt začne veljati takoj, uporabljati pa se prične 1. 1. 2024, kar naj bi zagotovilo dovolj časa za vse ustrezne prilagoditve, predvsem pa olajšalo poročanje za leto 2023 in tako predlaga spremembo 9. člena na način:

»Ta splošni akt začne veljati naslednji dan po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije, uporabljati pa se prične 1. 1. 2024.«

Nadalje je SOEK dodal še podredni predlog, da se za uveljavitev določi nekoliko daljši implementacijski rok, ter zagotovi operaterjem dovolj časa, da preiščeno izvedejo prilagoditev, pri čemer naj se predvsem poročanje skladno s tem splošnim aktom izvede šele za leto 2024.

Tako SOEK predlaga spremembo 9. člena na način:

»Ta splošni akt začne veljati v 3 mesecih po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije, pri čemer se prvo poročanje skladno s tem splošnim aktom izvede za leto 2024, za leto 2023 pa operaterji poročajo skladno Pravilnikom o kakovosti storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili 112 in številko policije 113 (Uradni list RS, št. 17/18 in 189/21-ZDU- 1M).«

Telekom Slovenije predlaga, da se v poglavje »Prehodna in končna določba« uvrsti nov člen, ki naj se glasi: »Za nove in spremenjene parametre se podatki poročajo od 1.1.2024.«

To obrazloži s tem, da meritev novih parametrov ni možno poročati za nazaj, saj jih je potrebno pripraviti in urediti ustrezno poročanje. Predlaga, da se določi ustrezno prehodno obdobje. Telekom Slovenije dodaja, da je pri parametrih, ki se s tem splošnim aktom spreminjajo, potrebno izvršiti zahtevane spremembe. Sprememb ni možno urejati za nazaj, zato Telekom Slovenije predlaga, da se poročanje za leto 2023 izvede po trenutno veljavnem Pravilniku.

Agencija bo ugodila predlogom SOEK in Telekoma Slovenije, naj se po določilih 7. člena poročča za leto 2024, torej je potrebno oddati prvo poročilo v skladu z obravnavanim Splošnim aktom do 1. aprila 2025. Ker je za poročanje skladno s Pravilnikom o kakovosti storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili 112 in številko policije 113 (Uradni list RS, št. 17/18 in 189/21-ZDU- 1M; v nadaljevanju: Pravilnik) potrebno tudi beleženje/merjenje parametrov kakovosti po tem pravilniku, je agencija zamaknila začetek veljavnosti obravnavanega splošnega akta na 1. januar 2024. Tako bodo operaterji do konca leta 2023 veljavno beležili/merili parametre kakovosti po Pravilniku in v skladu s prehodno določbo obravnavanega splošnega akta posredovali poročilo na njihovi podlagi agenciji do 1. aprila 2024. Od 1. januarja 2024 dalje pa bodo operaterji beležili podatke oz. parametre kakovosti v skladu z obravnavanim splošnim aktom, ki bo veljal od 1. januarja 2024 naprej in prvo poročilo agenciji na podlagi teh podatkov oz. parametrov kakovosti oddali do 1. aprila 2025.

Priloga A

Parametri kakovosti storitve klica	112
Število vseh klicev na številko	
Število neuspešnih klicev na številko (klic se ni vzpostavil/ni znaka zvonjenja/govorna zveza ni vzpostavljena)	
Delež neuspešnih klicev na številko (izračun)	
Čas [s] vzpostavljanja zveze	
Število klicev nomadskih mobilnih uporabnikov	
Okvare na omrežju v povezavi z zagotavljanjem storitve klica v sili	112
Razpoložljivost komunikacije v sili, ločeno za regijske centre	
Število okvar, ki onemogočajo komunikacijo v sili	
Število dogodkov na strani operaterja ali povezanih operaterjev, ki so onemogočili komunikacijo v sili	
Čas odprave napak [v urah] na dostopu do centra (razlog ni naravna nesreča)	
Povprečno trajanje izpada	
Pošiljanje SMS sporočil na številko 112	112
Število vseh SMS sporočil poslanih na številko 112	
Število neuspešnih SMS sporočil poslanih na številko 112	
Delež neuspešnih SMS sporočil poslanih na številko 112 (Izračun)	
Povprečni čas dostave [s] SMS sporočil poslanih na številko 112	
Storitev eCall	112
Število vzpostavitev eKlicev iz vozil	
Število ročno oziroma samodejno vzpostavljenih eKlicev iz vozil, če je razlikovanje tehnično mogoče	
Prenos informacije o lokaciji	112
Število neuspešnih prenosov informacij o lokaciji	
Čas sporočanja informacije o lokaciji kličočega	
Delež neuspešnih prenosov informacij o lokaciji kličočega	
Parametri kakovosti storitve klica	113
Število vseh klicev na številko	
Število neuspešnih klicev na številko (klic se ni vzpostavil/ni znaka zvonjenja/govorna zveza ni vzpostavljena)	



Delež neuspešnih klicev na številko (izračun)	
Čas [s] vzpostavljanja zveze	
Okvare na omrežju v povezavi z zagotavljanjem storitve klica v sili	113
Razpoložljivost komunikacije v sili, ločeno za regijske centre	
Število okvar, ki onemogočajo komunikacijo v sili	
Število dogodkov na strani operaterja ali povezanih operaterjev, ki so onemogočili komunikacijo v sili	
Čas odprave napak [v urah] na dostopu do centra (razlog ni naravna nesreča)	
Povprečno trajanje izpada	
Prenos informacije o lokaciji	113
Število neuspešnih prenosov informacij o lokaciji	
Čas sporočanja informacije o lokaciji kličočega	
Delež neuspešnih prenosov informacij o lokaciji kličočega	
Parametri kakovosti storitve klica	116 000
Število vseh klicev na številko	
Število neuspešnih klicev na številko (klic se ni vzpostavil/ni znaka zvonjenja/govorna zveza ni vzpostavljena)	
Delež neuspešnih klicev na številko (izračun)	
Čas [s] vzpostavljanja zveze	
Okvare na omrežju v povezavi z zagotavljanjem storitve klica v sili	116 000
Razpoložljivost komunikacije v sili, ločeno za regijske centre	
Število okvar, ki onemogočajo komunikacijo v sili	
Število dogodkov na strani operaterja ali povezanih operaterjev, ki so onemogočili komunikacijo v sili	
Čas odprave napak [v urah] na dostopu do centra (razlog ni naravna nesreča)	
Povprečno trajanje izpada	
Prenos informacije o lokaciji	116 000
Število neuspešnih prenosov informacij o lokaciji	
Čas sporočanja informacije o lokaciji kličočega	
Delež neuspešnih prenosov informacij o lokaciji kličočega	